

國立台灣海洋大學航運管理所

地址：基隆市北寧路 2 號

品管經理 您好

本人乃為淡江管理科學研究所碩士畢業，目前與海洋大學航運管理所陳義勝教授從事國家科學委員會之專題研究，主要研究通過 ISO9000 系列認證的廠商，組織中的行為對實施全面品質管理的影響，本研究需要您協助填答問卷，懇請撥冗填寫。

研究樣本乃從經濟部登記 ISO 認證的廠商中抽出，貴公司是我們在一千多家中抽出的樣本，在此附上三份問卷，煩請貴公司內的中高階主管填答，一人填寫一份，中高階主管指的是課長、主任、組長、經理均可，非常感謝您的鼎力相助。

另外，所得問卷資料純粹供學術研究使用，請安心填答，並請於 9 月 30 日前寄回，問卷中均附有廣告回函，由填答者自行寄回即可，最後，感謝您協助發放問卷！

敬祝您

身體健康

海洋大學航運管理研究所

陳義勝 教授

薛秀貞 敬上

86 年 9 月 17 日

您好：

本研究為國家科學委員會之專題研究，在於探討全面品質管理與組織行為的關係，主要的對象是中高階主管，您是本研究抽樣的少數樣本之一，希望您能協助填答本問卷。問卷答案無所謂對或錯，請您依實際經驗與感受填答，所得之全部資料僅作本研究之分析，絕不對外公開個別公司之資料。您的填答關係本研究之成敗，懇請鈞座撥冗協助。

您的意見對我們的研究有極大的幫助，若 貴公司需要報告的結果，我們將於完成研究時呈寄與您，殷盼 貴公司惠予指導！

請您填完後，直接投遞寄回即可(免貼郵票)。在最後再次誠摯地盼望您花幾分鐘協助填答問卷，並於9月30日前回函。謝謝您！

敬頌

崇祺

海洋大學航運管理所

陳義勝 教授

第一部份

此部份是用來瞭解您對組織的經驗，請針對以下各項行為，依您的真實感受，在適當框格『□』中打勾。

- | | 非常
不同
意
1 | 不
同
意
2 | 普
通
3 | 同
意
4 | 非
常
同
意
5 |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.公司裡不容只說「是」的人存在，即使與上司意見不
同時，好的意見仍可表達····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.公司鼓勵員工坦白地表達自己的想法，即使是批評實
行良好的政策亦可····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.公司裡的人常會因為害怕被報復，而不敢毫無拘束地
說出自己的意見····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.能與公司一起度過危機與不穩定時刻的人較能獲得
升遷····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.當上司與我溝通時，只是為了他個人塑造良好形象，
對我並沒有多大的實質幫助····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.公司內只有努力工作的人會得到獎賞····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.公司中願意發表意見者似乎比不發表意見者工作績
效好····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.在本部門裡，升遷者都是高績效的人····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.管理者會利用甄選制度，選擇雇用未來有助於自己或
對事情看法類似的人····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.公司內有關升遷和薪資的規則、政策雖有明文規
定，但上司在執行評估時卻不公平且只為個人私利 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11.雖然我的上司作為（如：溝通、給予回饋等）似乎
直接有助於員工，但事實上是基於保護他自己····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12.上司對員工的績效評等，反應出更多的個人喜好，
而非員工的實際績效····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13.在公司裡有派系或小團體且其會影響辦事效率····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14.我的同事只照顧自己，不會幫助他人····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15.我曾看見同事為了個人利益，刻意扭曲他人所需的
資訊····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16.同事間普遍有「只選擇雇用未來有助於他們或是對
事情看法類似者」的觀念····· | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

(背面有題目)

	非常 不同 意 1	不 同 意 2	普 通 3	同 意 4	非常 同 意 5
17.一旦需要支援，與其他部門有交情是非常有幫助的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.同事間們願意提供支援，是因為他們期望從中獲得好處，而非真正的願意幫助他人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.當您在工作上需要協助時，總能獲得同事的援手	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.公司的升遷是由上司的偏愛而非依據才幹所決定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.在公司中您只要是個好好先生即可，而可不管工作品質如何	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.新進員工僅需要幾個月的時間，即可察覺自己不該與誰作對	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.在公司裡您只要找到適當的人詢問，就可獲得想要的資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.當目標不明確時，許多人會將目標定義成符合自己需要的目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.部門中總是具有無人可相抗衡的影響力團體	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.這裡員工離職的原因，大多是體認到在公司裡單靠努力工作是無法高昇的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.只要別人的活動不會直接影響到我，我就不會在乎他們做什麼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.我曾看過政策改變僅是為少數人的私利，而非為了工作單位或組織	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.整體而言，公司薪資與升遷的規則、政策均有明文規定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.公司中薪資與升遷的規定、政策是可溝通討論的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.當資源分配時，這裡應驗了『會吵的孩子有糖吃』的諺語	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.當涉及不同論點時，公司即會有不同派系的聯盟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.組織的決策是由不同的利益團體或派系妥協的結果	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.我的上司會與其他單位聯盟，以通過某項政策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部份

此部份是要瞭解公司全面品質管理的實施情形，請您就公司的情形針對以下各項活動，在適當框格『□』中打勾。實行程度由 1-5 分而有等級不同，愈極力實行給的分數愈高，沒有實行則給 0 分，請依程度的不同給分。

	沒 有 實 行	0	1	2	普 通	3	4	極 力 實 行	5
a1.高階主管對品質計畫的支持程度		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a2.高階主管率先主動推行品質計畫		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a3.高階主管主動與員工溝通有關品質方面的承諾		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a4.高階主管對公司環境與管理品質的要求		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b1.品質政策包含在企業的宗旨與目標中		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b2.組織中有一個以品質為中心的活動主題		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b3.以獲得國家品質獎或其他品質獎為企業目標		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c1.增加企業與顧客接觸的機會		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c2.主動詢問顧客的意見以決定顧客的需求		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c3.以顧客的需求作為品質改善的依據		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c4.在產品或服務設計時納入顧客意見		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d1.與供應商更密切合作		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d2.要求供應商能符合公司的品質標準		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d3.要求供應商也執行品質計畫		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e1.公司有一個主動競爭性的標竿計畫		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e2.研究其他公司最佳的作業方式以作為公司參考		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e3.訪問或參觀其他公司以直接獲得較佳的作業方式		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f1.公司對各部門主管的品質相關訓練		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f2.公司對全體員工加強品質相關訓練		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f3.公司對員工加強團隊工作的訓練		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f4.公司對員工加強問題解決技巧的訓練		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	沒有實行		普通			極力推行	
	0	1	2	3	4	5	
g1.有更開放及互相信賴的組織文化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
g2.公司的層級減少	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
g3.經常使用跨部門的團隊以解決問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
g4.對工作團體的授權程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
h1.在設計和規劃的過程中增加員工的參與	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
h2.員工提案制度與建議制度的實施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
h3.在決策過程中增加員工的自主性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
h4.員工與供應商及顧客的互動機會增加	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
i1.零缺點為公司公開宣示的目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
i2.推動持續減少缺點的活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
i3.執行降低重做率的活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
j1.具有明確的各項作業標準及處理程序	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
j2.檢驗設備之精確度、定期校驗之情況	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
j3.不合格料件處理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
j4.品質檢驗、量測、試驗設備具有明確的使用標準	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
k1.進行降低訂單處理時間的計畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
k2.進行新產品或服務的開發時間的計畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
k3.進行降低整體產品運交或服務所需時間的計畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
k4.進行減少文書處理工作的計畫	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
k5.進行計畫找出公司內部流程中浪費的時間及成本	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
l1.在各部門均有衡量品質績效的方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
l2.利用統計方法及圖表來衡量及控制品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
l3.訓練員工評估品質的統計方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

第三部份

請您就公司實行全面品質管理後，貴公司在以下各項績效表現如何，請於適當框格『』中打勾。

	非常不同意 1	不同意 2	普通 3	同意 4	非常同意 5
1.品質計畫的實行使得組織的生產力高出許多……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.品質計畫的實行使得組織的競爭地位獲得提升……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.品質計畫的實行使得組織的獲利能力提高許多……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.品質計畫的實行使得組織的利潤提高許多……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.品質計畫的實行使得組織的整體績效獲得改善……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.對組織而言，品質計畫的實行已帶來負面效果……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.品質計畫的實行對組織的獲利能力造成負面影響……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.若沒有實行品質計畫，組織會比現在更好……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：請您就下列各項基本資料作答

- 貴公司擁有員工_____人。
- 貴公司從籌備至通過 ISO 認證，總共花_____年
- 貴公司的資本額為：
 500 萬以下 501 萬及以上~1000 萬及以下
 1001 萬及以上~3000 萬及以下 3001 萬及以上~5000 萬及以下
 5001 萬及以上~10000 萬及以下 10001 萬及以上
- 貴公司實行全面品質管理已有多久：
 未滿 1 年 1 年以上~未滿 2 年 2 年以上~未滿 3 年
 3 年以上~未滿 4 年 4 年以上~未滿 5 年 5 年以上
- 貴公司所屬的產業別：
 電器工業 電子工業 機械工業 化學工業
 食品工業 服務業 其他_____
- 您的職稱：_____
- 您是否需要本研究結果 是 否
如果「是」請填上姓名及住址_____
- 若我們針對全面品質管理與組織政治行為舉辦座談會，您是否願意參加 是 否

問卷到此結束，非常謝謝您的協助填答！

請您再次檢視填答是否完整，並儘快投遞寄回（免貼郵票），謝謝！